

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil uji coba analisis sentimen mengenai kepuasan pelanggan pada akun twitter Indihome dengan menggunakan algoritma *K-Nearest Neighbor* dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengklasifikasian dilakukan dengan melewati tahap *crawling* data, *preprocessing*, pembobotan dengan TF-IDF, klasifikasi algoritma KNN, perhitungan *Cosine Similarity* dan dievaluasi dengan menggunakan *Confusion Matrix*.
2. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan oleh peneliti terhadap Indihome menggunakan algoritma KNN didapatkan akurasi sebesar 82.6%, *precision score* 83.17%, *f1 score* 87.2% dan *recall score* sebesar 91.75%.

5.2 Saran

Setelah dilakukan analisis dan didapatkan kesimpulan yang diperoleh dengan hasil akurasi sebesar 82.6%, beberapa saran untuk pengembang penelitian dimasa akan datang sebagai acuan untuk melakukan penelitian agar lebih optimal. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan jumlah dataset, sehingga dapat melakukan pengujian dengan variasi jumlah dataset.

2. Pada penelitian selanjutnya mungkin bisa mencoba membandingkan algoritma KNN ini dengan algoritma yang berbeda untuk melihat akurasi mana yang lebih baik dalam memproses data.
3. Pada tahap *preprocessing* juga sebaiknya ditambahkan fungsi mengubah kata tidak baku dan juga kata yang disingkat menjadi kata baku, sehingga data yang digunakan akan lebih optimal.

